

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga H_{a1} Diterima. melakukan peningkatan SOP dari segi kehandalan, bukti langsung, empati, ketanggapan dan jaminan sehingga dapat melayani nasabah sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah sesuai Teori Standar Operasional Prosedur, dalam bukunya menekankan pentingnya proses yang sudah standar untuk kaizen, yaitu perbaikan berkelanjutan.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga H_{a2} Diterima. Semakin tinggi tingkat Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, semakin besar pula kepuasan nasabah yang dirasakan. sesuai dengan Teori pelayanan Manajemen yaitu yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Dan Teori kepuasan nasabah, dimana untuk menilai bagaimana baiknya pelayanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan para nasabah.
3. Daya Saing perbankan tidak memoderasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga H_{03} Diterima dan H_{a1} ditolak.. mayoritas nasabah BJB Syariah KCP Jatibarang lebih memprioritaskan kualitas

pelayanan terlepas dari persaingan, mereka menganggap bahwa apabila SOP berjalan dan terstruktur maka kualitas pelayanannya juga baik, tanpa adanya daya saing, sesuai dengan Teori Daya Saing Perbankan, mengatakan Kualitas menjadi keunggulan berkelanjutan di pasar syariah pedesaan tidak terpengaruh oleh persaingan karena adanya perbedaan etis Islam.

4. Daya Saing perbankan tidak memoderasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga H_{04} Diterima dan H_{a1} ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah menilai kepuasan berdasarkan kualitas pelayanan secara langsung tanpa bergantung pada tingkat daya saing industri perbankan. Dengan kata lain, nasabah lebih menilai pelayanan berdasarkan pengalaman yang mereka terima secara langsung, seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, ketepatan informasi, dan kemampuan bank dalam memenuhi kebutuhan mereka.

B. Saran

Pelaksanaan penelitian dilakukan secara maksimal oleh peneliti, terdapat. Beberapa saran untuk menjadi rekomendasi bahan penelitian selanjutnya antara lain:

1. Bank BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu.

Perusahaan disarankan untuk mempertahankan Penerapan SOP dan Kualitas pelayanan sehingga nasabah tetap merasa puas. Jika nasabah yang ia inginkan tidak terpenuhi maka akan berdampak pada kepuasan. Koordinator Budaya

Organisasi Dan Pelatihan Kesadaran, serta juga mempengaruhi daya saing. yang dimiliki oleh BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi Peneliti selanjutnya dapat lebih menggali dan memperluas penelitian tersebut. mengembangkan teori serta menambahkan variabel atau menggunakan variabel pemoderasi lain atau menggunakan metode kualitatif untuk menggali alasan di balik kepuasan nasabah. apakah terdapat variabel lain yang dapat memberikan bukti pengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Perbaiki pengukuran daya saing, pertimbangkan moderator lain yang lebih relevan, perbesar ukuran sampel. Memungkinkan Hubungan daya saing dan SOP terhadap kepuasan nasabah dan hubungan daya saing dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah lebih efektif.